



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

BRESCIA

ASSOCIAZIONE COMMERCianti DELLA PROVINCIA DI BRESCIA

presenta:

I clienti che ti criticano
sono i tuoi migliori amici
Gestire un cliente scontento

st
studio
T O S I

for.te.

Perchè è stato pensato?

Il nuovi meccanismi di scambio dei feedback on line hanno accelerato ed intensificato le conseguenze del passaparola. Quando il feedback è negativo rischia di diventare un fattore che compromette fortemente i risultati per l'azienda. Diventa fondamentale quindi sviluppare un approccio efficace per gestire le critiche e trasformare, quando conviene, il cliente scontento in un alleato per il miglioramento continuo del servizio offerto. Sviluppare un approccio pratico ed efficace per accogliere le critiche significa:

- comprendere le dinamiche di base che regolano la comunicazione
- Imparare a gestire i clienti che manifestano la loro delusione
- Utilizzare le critiche per migliorare l'orientamento al cliente

Perchè partecipare?

Sviluppare un approccio pratico ed efficace per accogliere le critiche dei clienti.

Migliorare la capacità di gestire un cliente scontento.

Utilizzare le lamentele per migliorare.

Imparare a riconoscere ed utilizzare l'Empatia e l'assertività.

A chi è rivolto?

Il corso è rivolto ai dipendenti delle aziende iscritte al Fondo For.Te, appartenenti al settore CTS (Commercio, turismo e Servizi).

Programma

Durata: 12 ore

Corso interaziendale

Il corso si svolge presso la sede di
Confcommercio Brescia
nelle seguenti date:
30 marzo ore 9.00-13.00
6 aprile ore 9.00-13.00
13 aprile ore 9.00-13.00

Partecipanti

n. minimo 1 dipendente
per azienda fino a
esaurimento posti

Corso aziendale

Se si desidera è possibile
svolgere il corso presso la
sede della propria azienda in
date e orari (di lavoro)
concordati.

Partecipanti

n. minimo 5 dipendenti

Costo del corso

L'azienda non dovrà sostenere spese in quanto il
corso è finanziato dal Fondo For.Te

Come aderire?

Chiamare lo studio ST srl Partner di Confcommercio al numero
045/8200181 che potrà fornirle la documentazione d'iscrizione.

Project manager & Trainer

dott.ssa Lisa Lucchini

Esperta nello sviluppo delle competenze trasversali nelle organizzazioni, ha maturato esperienza nel campo della formazione manageriale, del counseling e del coaching.

- Laurea in Economia Aziendale all'Università Bocconi di Milano

- Certificazione Basic e Master Practitioner in Programmazione Neuro Linguistica

- Qualifica di Counselor ad indirizzo PNL sistemico

In aula, negli incontri one to one o in piccoli gruppi, nell'attività consulenziale, adotta un approccio fortemente orientato al risultato. La praticità e la concretezza che caratterizzano il suo agire sono il simbolo degli anni spesi attivamente nella gestione aziendale. Lo scopo che la guida nel suo lavoro con le persone è quello di ottenere in loro il cambiamento, stimolando a prendere consapevolezza e superare i limiti che impediscono l'espressione piena e libera del potenziale di ognuno.

Dal 2009 opera da libera professionista, come formatore e counselor nelle tematiche della Comunicazione Interpersonale, Vendita, Organizzazione e Gestione Aziendale, Motivazione, Sviluppo Professionale e Personale, Benessere Psico-Fisico-Emotivo.